



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de Cobranza y su relación con la morosidad en la empresa  
CORPORACIÓN PROMATISA, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Mendoza Canchari, Denis Rosa (ORCID:0000-0003-1781-2008)

**ASESOR:**

Mg. Romero Escalante, Víctor Fabián (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LIMA – PERÚ**

2018

### **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a Dios, por estar siempre en cada momento de mi vida y permitido haber llegado con salud para cumplir uno de mis sueños el de ser profesional. A mi hijo Matías por ser mi fuente de motivación e inspiración a superarme cada día más y luchar para que la vida nos depare un futuro mejor. A mis padres por apoyarme en cada decisión, inculcarme valores y ser una mejor persona.

### **Agradecimiento**

A Dios por darme vida y salud cada día, a mis padres que siempre me motivan en salir adelante, a mi asesor de tesis quien es la persona que con sus conocimientos y orientaciones hace posible la realización de este trabajo y a mis compañeros por las vivencias y experiencias adquiridas en estos años.

# Índice de contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN.....	7
ABSTRAC.....	8
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	7
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	7
3.2. Variable y operacionalización .....	7
3.2.1. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	8
3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	8
3.4. Métodos de análisis de datos .....	9
3.5. Aspectos éticos.....	10
IV. RESULTADOS .....	11
V. DISCUSIÓN.....	17
VI. CONCLUSIONES.....	18
VII. RECOMENDACIONES .....	19
REFERENCIAS.....	20
ANEXOS.....	23
Anexo 1. Operacionalización de las variables .....	23
Anexo 2. Instrumento de recolección.....	24

## Índice de Tablas

Tabla 1 Resultados de Juicio Experto .....	09
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento .....	09
Tabla 3 Prueba de normalidad .....	10
Tabla 4 Gestión de Cobranzas .....	11
Tabla 5 Morosidad .....	12
Tabla 6 Tabla cruzada de variables.....	13
Tabla 7 Escala de correlación .....	14
Tabla 8 Pruebas de hipótesis .....	14

## Índice de figuras

Figura 1. Gestión de Cobranzas.....	11
Figura 2. Morosidad .....	12

## RESUMEN

El presente trabajo investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad en la Empresa Corporación Promatisa durante el año 2018, para ello se empleo una investigación de tipo aplicado, con enfoque cuantitativo de corte transversal, con diseño no experimental sin alterar variables y de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 41 trabajadores de la empresa, a la cual se le entregó un cuestionario de 12 preguntas por variable, dicho instrumento de recolección de datos validado por juicio experto a través de docentes de la especialidad y con una fiabilidad moderada del alfa de Cronbach. Se llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre la Gestión de Cobranza y la Morosidad en la Empresa Corporación Promatisa durante el año 2018 con un nivel de significancia  $p\text{valor} = 0.000$  y un coeficiente de Rho Spearman de 0.654

Palabras claves: Morosidad, Gestión de cobranzas, gestión crediticia

## ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the relationship between collection management and delinquency in the Promatisa Corporation Company during the year 2018, for which an applied type of research was used, with a cross-sectional quantitative approach, with a non-experimental design. without altering variables and correlational level. The sample consisted of 41 company workers, who were given a questionnaire of 12 questions per variable, said data collection instrument validated by expert judgment through teachers of the specialty and with a moderate reliability of the alpha of Cronbach. It was concluded that there is a significant relationship between Collection Management and Delinquency in the Promatisa Corporation Company during the year 2018 with a level of significance  $pvalue = 0.000$  and a Rho Spearman coefficient of 0.654

Keywords: Delinquency, collection management, credit management